

Dz.U. 2015 poz. 1348

**Opracowano na
podstawie: t.j.
Dz. U. z 2017 r.
poz. 2270, 2486, z
2018 r. poz. 1075.**

U S T A W A

z dnia 5 sierpnia 2015 r.

o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym

Rozdział 1

Przepisy ogólne

Art. 1. Ustawa określa zasady rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego, składanych przez klientów tych podmiotów oraz zasady działania Rzecznika Finansowego.

Art. 2. Użyte w ustawie określenia oznaczają:

- 1) klient podmiotu rynku finansowego:
 - a) będącego osobą fizyczną ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia,
 - b) osobę fizyczną dochodzącą roszczeń na podstawie przepisów ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 2060 i 1948 oraz z 2017 r. poz. 1089 i 1926) od Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego lub Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych,
 - c) członka funduszu emerytalnego lub osobę uprawnioną w rozumieniu ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych (Dz. U. z 2017 r. poz. 870 i 1321), uczestnika pracowniczego programu emerytalnego lub osobę uprawnioną w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o pracowniczych programach emerytalnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 1449), oszczędzającego lub osobę uprawnioną w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 1776), osobę

otrzymującą emeryturę kapitałową w rozumieniu ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o emeryturach kapitałowych (Dz. U. z 2014 r. poz. 1097 oraz z 2017 r. poz. 38),

- d) będącego osobą fizyczną klienta banku, członka spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, klienta instytucji płatniczej, klienta małej instytucji płatniczej, klienta dostawcy świadczącego usługę dostępu do informacji o rachunku, klienta dostawcy świadczącego wyłącznie usługę dostępu do informacji o rachunku, klienta biura usług płatniczych, klienta instytucji pieniądza elektronicznego, klienta oddziału zagranicznej instytucji pieniądza elektronicznego, klienta instytucji kredytowej, klienta instytucji finansowej, uczestnika funduszu inwestycyjnego, inwestora alternatywnej spółki inwestycyjnej, klienta firmy inwestycyjnej, klienta instytucji pożyczkowej, klienta pośrednika kredytu hipotecznego oraz klienta pośrednika kredytowego,

- <e) **będącego osobą fizyczną klienta brokera ubezpieczeniowego albo będącego osobą fizyczną klienta agenta ubezpieczeniowego lub agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające, w rozumieniu ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz. U. poz. 2486), wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2017 r. poz. 1170, 1089, 1926, 2102 i 2486) w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową;>**

- 2) reklamacja – wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego;
- 3) podmiot rynku finansowego:
- a) instytucję płatniczą, małą instytucję płatniczą, dostawcę świadczącego usługę dostępu do informacji o rachunku, dostawcę świadczącego wyłącznie usługę dostępu do informacji o rachunku, biuro usług płatniczych, instytucję pieniądza elektronicznego i oddział zagranicznej

Dodana lit. e w pkt 1 w art. 2 wejdzie w życie z dn. 1.10.2018 r. (Dz. U. z 2017 r. poz. 2486 oraz z 2018 r. poz. 378).

- instytucji pieniądza elektronicznego w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2017 r. poz. 2003),
- b) bank krajowy, bank zagraniczny, oddział banku zagranicznego, oddział instytucji kredytowej i instytucję finansową w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1876),
- c) towarzystwo funduszy inwestycyjnych i fundusz inwestycyjny oraz zarządzający ASI i alternatywna spółka inwestycyjna w rozumieniu ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (Dz. U. z 2016 r. poz. 1896, z późn. zm.¹⁾),
- d) spółdzielczą kasę oszczędnościowo-kredytową w rozumieniu ustawy z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych (Dz. U. z 2017 r. poz. 2065),
- e) firmę inwestycyjną w rozumieniu ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. z 2017 r. poz. 1768),
- [f) krajowy zakład ubezpieczeń, zagraniczny zakład ubezpieczeń, główny oddział i oddział w rozumieniu ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2017 r. poz. 1170, 1089, 1926 i 2102),]*
- <f) krajowy zakład ubezpieczeń, zagraniczny zakład ubezpieczeń, główny oddział i oddział w rozumieniu ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej,>**
- g) fundusz emerytalny i towarzystwo emerytalne w rozumieniu ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych,
- h) instytucję pożyczkową – podmiot będący kredytodawcą w rozumieniu ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2016 r. poz. 1528 oraz z 2017 r. poz. 819),
- i) Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny i Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych,

Nowe brzmienie lit. f w pkt 3 w art. 2 wejdzie w życie z dn. 1.10.2018 r. (Dz. U. z 2017 r. poz. 2486 oraz z 2018 r. poz. 378).

¹⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2016 r. poz. 1948 i 2260 oraz z 2017 r. poz. 724, 768, 791 i 1089.

- j) pośrednika kredytu hipotecznego w rozumieniu ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami (Dz. U. poz. 819),
- k) pośrednika kredytowego w rozumieniu ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim,
- <l) brokera ubezpieczeniowego, a także agenta ubezpieczeniowego i agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową;>**
- 4) trwałe nośniki informacji – trwałe nośniki informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

Dodana lit. l w pkt 3 w art. 2 wejdzie w życie z dn. 1.10.2018 r. (Dz. U. z 2017 r. poz. 2486 oraz z 2018 r. poz. 378).

Rozdział 2

Rozpatrywanie reklamacji przez podmioty rynku finansowego

Art. 3. 1. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów.

2. Reklamacja może być złożona:

- 1) w formie pisemnej – osobiście, w jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1481);
- 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce, o której mowa w ust. 1;
- 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez podmiot rynku finansowego.

Art. 4. 1. Podmiot rynku finansowego zamieszcza w umowie zawieranej z klientem następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji:

- 1) miejsce i formę złożenia reklamacji;

- 2) termin rozpatrzenia reklamacji;
- 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji.

2. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli umowy z podmiotem rynku finansowego, informacje, o których mowa w ust. 1, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec podmiotu rynku finansowego.

Art. 5. 1. Po złożeniu przez klienta reklamacji, zgodnie z wymogami, o których mowa w art. 4 ust. 1 pkt 1, podmiot rynku finansowego rozpatruje reklamację i udziela klientowi odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.

2. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1, podmiot rynku finansowego może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta.

Art. 6. Odpowiedzi, o której mowa w art. 5 ust. 1, należy udzielić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

Art. 7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w art. 6, podmiot rynku finansowego w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją:

- 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
- 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
- 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Art. 8. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w art. 6, a w określonych przypadkach terminu określonego w art. 7, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

Art. 9. Odpowiedź, o której mowa w art. 5 ust. 1, powinna zawierać w szczególności:

- 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;

- 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
- 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
- 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

Art. 10. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji klienta treść odpowiedzi, o której mowa w art. 5 ust. 1, powinna zawierać również pouczenie o możliwości:

- 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
- 2) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje taką możliwość;
- 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
- 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

Rozdział 3

Rzecznik Finansowy

Art. 11. Prezes Rady Ministrów, na wniosek ministra właściwego do spraw instytucji finansowych, powołuje Rzecznika Finansowego, zwanego dalej „Rzecznikiem”.

Art. 12. 1. Kadencja Rzecznika trwa 4 lata.

2. Kadencja Rzecznika rozpoczyna się z dniem jego powołania.

3. Ta sama osoba nie może być Rzecznikiem więcej niż przez dwie kolejne kadencje.

4. Kadencja Rzecznika wygasa w przypadku jego śmierci.

Art. 13. Rzecznikiem może być wyłącznie osoba:

- 1) wyróżniająca się wiedzą w zakresie funkcjonowania rynku finansowego i regulacji prawnych tworzących jego otoczenie oraz posiadająca co najmniej siedmioletnie doświadczenie zawodowe w tym obszarze;
- 2) posiadająca wyższe wykształcenie;
- 3) korzystająca z pełni praw publicznych;
- 4) posiadająca obywatelstwo polskie;
- 5) nieskazana prawomocnym wyrokiem za przestępstwo umyślne.

Art. 14. Prezes Rady Ministrów, na wniosek ministra właściwego do spraw instytucji finansowych, może odwołać Rzecznika przed upływem kadencji.

Art. 15. Odwołanie Rzecznika przed upływem kadencji może nastąpić wyłącznie z powodu:

- 1) złożenia rezygnacji;
- 2) niewypełniania obowiązków przez ponad 6 miesięcy na skutek długotrwałej choroby, stwierdzonej orzeczeniem lekarskim;
- 3) rażącego naruszenia interesów klientów podmiotów rynku finansowego;
- 4) rażącego naruszenia przepisów Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej lub ustaw;
- 5) skazania prawomocnym wyrokiem za przestępstwo umyślne.

Art. 16. 1. Rzecznik posiada osobowość prawną.

2. Siedziba Rzecznika znajduje się w Warszawie.

Art. 17. 1. Do zadań Rzecznika należy podejmowanie działań w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, których interesy reprezentuje, a w szczególności:

- 1) rozpatrywanie wniosków w indywidualnych sprawach, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji;
- 2) rozpatrywanie wniosków dotyczących niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta w terminie, o którym mowa w art. 9 pkt 4;
- 3) opiniowanie projektów aktów prawnych dotyczących organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego;

- 4) występowanie do właściwych organów z wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej albo wydanie lub zmianę innych aktów prawnych w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego;
- 5) informowanie właściwych organów nadzoru i kontroli o dostrzeżonych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu podmiotów rynku finansowego;
- 6) inicjowanie i organizowanie działalności edukacyjnej i informacyjnej w dziedzinie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego;
- 7) przekazywanie do Komisji Nadzoru Finansowego informacji o liczbie i charakterze skarg wskazujących na naruszenia ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, według stanu na koniec każdego półrocza, w terminie 2 miesięcy po upływie danego półrocza.

2. Przy Rzeczniku prowadzone są pozasądowe postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami.

Art. 18. 1. Rzecznik wykonuje swoje zadania przy pomocy podległego mu Biura Rzecznika.

2. Prezes Rady Ministrów, po zasięgnięciu opinii Rzecznika, nadaje, w drodze zarządzenia, statut, który określa organizację Biura Rzecznika.

Art. 19. 1. Rzecznik wykonuje swoje zadania przy pomocy nie więcej niż trzech zastępców.

2. Minister właściwy do spraw instytucji finansowych powołuje i odwołuje zastępców Rzecznika na jego wniosek.

3. Zastępcą Rzecznika może być wyłącznie osoba spełniająca kryteria, o których mowa w art. 13 pkt 2–5, wyróżniająca się wiedzą w zakresie funkcjonowania rynku finansowego i regulacji prawnych tworzących jego otoczenie oraz posiadająca co najmniej pięcioletnie doświadczenie zawodowe w tym obszarze. Przepis art. 23 stosuje się odpowiednio.

Art. 20. 1. Koszty działalności Rzecznika i jego Biura ponoszą następujące podmioty rynku finansowego:

- 1) krajowe zakłady ubezpieczeń – do wysokości 0,023% zbioru składek brutto oraz zagraniczne zakłady ubezpieczeń – do wysokości 0,025% zbioru składek brutto;

- 2) powszechne towarzystwa emerytalne – do wysokości stanowiącej iloczyn średniej rocznej wartości aktywów otwartego funduszu emerytalnego zarządzanego przez dane powszechne towarzystwo emerytalne i stawki nieprzekraczającej 0,0001%; średnią roczną wartość aktywów otwartego funduszu emerytalnego wylicza się na podstawie wartości aktywów otwartego funduszu emerytalnego ustalonej na ostatni dzień roboczy każdego miesiąca danego roku kalendarzowego;
- 3) krajowe instytucje płatnicze oraz krajowe instytucje pieniądza elektronicznego – do wysokości stanowiącej iloczyn funduszy własnych, o których mowa odpowiednio w art. 76 ust. 2–3 oraz art. 132m ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, i stawki nieprzekraczającej 0,1%;
- 3a) dostawcy świadczący wyłącznie usługę dostępu do informacji o rachunku – do wysokości średniej wartości przychodów ogółem w okresie ostatniego roku, w wysokości nie większej niż 0,02% tej średniej;
- 3b) małe instytucje płatnicze – do wysokości stanowiącej iloczyn całkowitej wartości transakcji płatniczych wykonanych przez małą instytucję płatniczą i stawki nieprzekraczającej 0,0006%;
- 4) biura usług płatniczych – do wysokości stanowiącej iloczyn całkowitej wartości transakcji płatniczych wykonanych przez biuro usług płatniczych i stawki nieprzekraczającej 0,0006%;
- 5) banki – do wysokości stanowiącej iloczyn sumy aktywów bilansowych banków i stawki nieprzekraczającej 0,0011%;
- 6) spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe – do wysokości stanowiącej iloczyn sumy aktywów bilansowych spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych i stawki nieprzekraczającej 0,0011%;
- 7) towarzystwa funduszy inwestycyjnych – do wysokości średniej rocznej sumy aktywów funduszy inwestycyjnych, aktywów zbiorczych portfeli papierów wartościowych oraz portfeli, w skład których wchodzi co najmniej jeden instrument finansowy zarządzany przez dane towarzystwo w wysokości nie wyższej niż iloczyn średniej rocznej sumy wartości aktywów zarządzanych przez dane towarzystwo i stawki nieprzekraczającej 0,0001%;

- 7a) zarządzający ASI – do wysokości stanowiącej iloczyn średniej rocznej sumy wartości aktywów alternatywnych spółek inwestycyjnych zarządzanych przez danego zarządzającego ASI i stawki nieprzekraczającej 0,0001%;
- 8) firmy inwestycyjne – do wysokości średniej wartości przychodów ogółem w okresie trzech lat poprzedzających rok, za który jest należna opłata, w wysokości nie większej niż 0,02% tej średniej;
- 9) instytucje pożyczkowe – do wysokości 0,02% sumy aktywów.

2. W przypadku kosztów, o których mowa w ust. 1, ponoszonych przez zagraniczne zakłady ubezpieczeń ich wysokość jest wyliczana od zbioru składek brutto z tytułu umów ubezpieczenia zawartych w związku z wykonywaniem działalności ubezpieczeniowej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

3. Należności, o których mowa w ust. 1, podlegają egzekucji w trybie przepisów o postępowaniu egzekucyjnym w administracji.

4. W przypadku niedotrzymania terminu uiszczania należności, określonych w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie ust. 5, pobiera się odsetki ustawowe za opóźnienie. Odsetek nie pobiera się, jeżeli ich wysokość nie przekracza trzykrotności wartości opłaty pobieranej przez operatora wyznaczonego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe za traktowanie przesyłki listowej jako polecanej.

5. Minister właściwy do spraw instytucji finansowych określa, w drodze rozporządzenia, terminy uiszczania, wysokość i sposób obliczania należności, o których mowa w ust. 1, uwzględniając zapewnienie skuteczności działalności Rzecznika i jego Biura.

Art. 21. Podstawą gospodarki finansowej Biura Rzecznika jest roczny plan finansowy, którego projekt sporządza Rzecznik i przekazuje ministrowi właściwemu do spraw instytucji finansowych, w trybie określonym w przepisach dotyczących prac nad projektem ustawy budżetowej.

Art. 22. Do pracowników Biura Rzecznika stosuje się odpowiednio przepisy o służbie cywilnej.

Art. 23. Rzecznik nie może:

- 1) zajmować innego stanowiska, z wyjątkiem stanowiska naukowo-dydaktycznego lub naukowego w szkole wyższej, Polskiej Akademii Nauk,

instytucie badawczym lub innej jednostce naukowej, ani wykonywać innych zajęć zawodowych;

- 2) należeć do partii politycznej;
- 3) być akcjonariuszem, udziałowcem, członkiem władz ani wykonywać obowiązków członka zarządu lub rady nadzorczej podmiotów rynku finansowego ani wykonywać czynności związanych z działalnością w zakresie świadczenia usług przez te podmioty;
- 4) wykonywać innych czynności, które pozostają w sprzeczności z jego obowiązkami albo mogą wywołać podejrzenie o jego stronnictwo lub interesowność;
- 5) prowadzić działalności publicznej niedającej się pogodzić z obowiązkami i godnością jego urzędu.

Art. 24. 1. Podjęcie czynności przez Rzecznika następuje z urzędu lub na wniosek:

- 1) klienta podmiotu rynku finansowego w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji, o którym mowa w rozdziale 2;
- 2) właściwego organu nadzoru, kontroli lub innego organu władzy publicznej;
- <3) organizacji konsumenckich – w zakresie dotyczącym dystrybucji ubezpieczeń w rozumieniu ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń.>**

Dodany pkt 3 w ust. 1 w art. 24 wejdzie w życie z dn. 1.10.2018 r. (Dz. U. z 2017 r. poz. 2486 oraz z 2018 r. poz. 378).

2. Rzecznik, po zapoznaniu się ze skierowanym do niego wnioskiem, może:

- 1) podjąć czynność;
- 2) wskazać wnioskodawcy przysługujące mu prawa i środki działania;
- 3) przekazać sprawę według właściwości;
- 4) wskazać wnioskodawcy możliwość przeprowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w art. 35;
- 5) nie podjąć czynności, o czym zawiadamia, uzasadniając swoje stanowisko, wnioskodawcę oraz osobę, której sprawa dotyczy.

3. Rzecznik, podejmując czynność, bada, czy wskutek działania lub zaniechania podmiotu rynku finansowego nie nastąpiło naruszenie praw lub interesów klienta.

Art. 25. 1. Rzecznik lub upoważniony przez niego pracownik Biura Rzecznika może:

- 1) występować do podmiotów rynku finansowego oraz innych podmiotów, których działalność wiąże się z rozpatrywaną sprawą, o udzielenie informacji lub wyjaśnień, udostępnienie akt oraz dokumentów, w szczególności:
 - a) w sprawach indywidualnych,
 - b) w sprawach postanowień wzorców umów, które według Rzecznika są niekorzystne dla klientów podmiotów rynku finansowego,
 - c) w sprawach dotyczących wewnętrznych regulacji tych podmiotów rynku finansowego, które według Rzecznika są niekorzystne dla klientów,
 - d) na temat nieprawidłowej obsługi klientów, świadczonej przez podmioty rynku finansowego;
- 2) zwracać się do ministra właściwego do spraw instytucji finansowych w sprawach dotyczących funkcjonowania podmiotów rynku finansowego i postulować ewentualną zmianę przepisów regulujących ich funkcjonowanie;
- 3) przeprowadzać lub zlecać badania dotyczące sytuacji na rynku finansowym, w szczególności ochrony interesów klientów podmiotów tego rynku.

2. Wystąpienie o udzielenie informacji lub wyjaśnień w sprawach indywidualnych może nastąpić wyłącznie za zgodą klienta, którego sprawa dotyczy.

Art. 26. Rzecznik może wytoczyć powództwo na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego w sprawach dotyczących nieuczciwych praktyk rynkowych dotyczących działalności tych podmiotów, jak również za zgodą powoda wziąć udział w toczącym się już postępowaniu. W takim przypadku stosuje się odpowiednio przepisy o prokuratorze.

Art. 27. Po zbadaniu sprawy Rzecznik może:

- 1) poinformować wnioskodawcę, że nie stwierdził naruszenia jego praw lub interesów;
- 2) zwrócić się do podmiotu rynku finansowego, w którego działalności stwierdził naruszenie praw lub interesów klientów, o ponowne rozpatrzenie sprawy;

- 3) zwrócić się o zbadanie sprawy do właściwego organu, w szczególności do Komisji Nadzoru Finansowego, Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prokuratury albo organów kontroli państwowej, zawodowej lub społecznej.

Art. 28. Do Rzecznika stosuje się odpowiednio przepis art. 63 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 1822, z późn. zm.²⁾).

Art. 29. Rzecznik w zakresie swojej właściwości może wytaczać powództwo w sprawach, o których mowa w art. 479³⁶ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego.

Art. 30. Podmiot rynku finansowego przekazuje, na wniosek Rzecznika, wzorec umowy o świadczenie usług, którym posługuje się w swojej działalności, oraz inne dokumenty i formularze stosowane przy zawieraniu i wykonywaniu tych umów, w terminie 14 dni od dnia otrzymania wniosku.

Art. 31. Podmiot rynku finansowego, który otrzymał wniosek Rzecznika w sprawach objętych zakresem jego działalności, jest obowiązany niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku, poinformować Rzecznika o podjętych działaniach lub zajęтым stanowisku oraz przekazać żądane dokumenty.

Art. 32. 1. Na podmiot rynku finansowego, który narusza obowiązki nałożone w art. 4 ust. 1, art. 6–10, art. 30 i art. 31, Rzecznik może, w drodze decyzji, nałożyć karę pieniężną do wysokości 100 000 zł.

2. Przy ustalaniu wysokości kary pieniężnej, o której mowa w ust. 1, uwzględnia się stopień naruszenia przepisów, okoliczności tego naruszenia oraz możliwości finansowe podmiotu, który dokonał naruszenia.

3. Wpływy z kar, o których mowa w ust. 1, stanowią dochód budżetu państwa.

²⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2016 r. poz. 1823, 1860, 1948, 2138, 2199, 2260 i 2261 oraz z 2017 r. poz. 67, 85, 187, 768, 933, 1133, 1136, 1452, 1475, 1596, 1727 i 1883.

Art. 32a. 1. Pracownicy Biura Rzecznika są obowiązani do ochrony tajemnicy przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. poz. 1503, z późn. zm.³⁾) oraz innych informacji podlegających ochronie na podstawie odrębnych przepisów, o których powzięli wiadomość w związku z czynnościami wykonywanymi na podstawie ustawy.

2. Przepisu ust. 1 nie stosuje się do informacji powszechnie dostępnych, informacji o wszczęciu postępowania oraz informacji o wydaniu decyzji kończącej postępowanie i ich ustaleniach.

Art. 33. Podmiot rynku finansowego corocznie, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, przekazuje Rzecznikowi sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów tych podmiotów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych klientów, z uwzględnieniem:

- 1) liczby reklamacji;
- 2) uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji;
- 3) informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.

Art. 34. Rzecznik składa corocznie, w terminie 90 dni od zakończenia roku kalendarzowego, Prezesowi Rady Ministrów sprawozdanie ze swojej działalności oraz uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego. Sprawozdanie jest jawne.

Rozdział 4

Pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego

Art. 35. Spór między klientem a podmiotem rynku finansowego może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania

³⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2004 r. poz. 959, 1693 i 1804, z 2005 r. poz. 68, z 2007 r. poz. 1206, z 2009 r. poz. 1540 oraz z 2017 r. poz. 933 i 1132.

sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, zwanym dalej „postępowaniem”.

Art. 35a. 1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym rozdziale stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823), z tym że spór może być prowadzony między przedsiębiorcami.

2. Rzecznik jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Art. 35b. 1. Postępowanie prowadzi osoba upoważniona przez Rzecznika. Upoważnienie udzielane jest na czas określony.

2. Do prowadzenia postępowania może być upoważniona osoba wyróżniająca się wiedzą w zakresie funkcjonowania rynku finansowego i regulacji prawnych tworzących jego otoczenie oraz posiadająca co najmniej pięcioletni staż pracy, w tym co najmniej trzyletnie doświadczenie zawodowe w tym obszarze.

3. Osoba upoważniona prowadzi postępowanie w sposób niezależny i bezstronny.

4. Rzecznik cofa upoważnienie przed upływem okresu, na jaki zostało udzielone, w przypadku:

- 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu funkcji;
- 2) skazania prawomocnym wyrokiem za popełnione umyślnie przestępstwo lub przestępstwo skarbowe;
- 3) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań.

Art. 36. 1. Postępowanie wszczyna się na wniosek klienta podmiotu rynku finansowego.

2. Wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej elementy określone w art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z tym że wnioskodawca może wnosić o:

- 1) umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub
- 2) przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu.

3. Do wniosku o wszczęcie postępowania dołącza się opis okoliczności sprawy, informacje na temat dotychczasowego przebiegu sporu oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

4. Rzecznik odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy:

- 1) jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Rzecznika;
- 2) klient nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w rozdziale 2;
- 3) wniosek o wszczęcie postępowania spowoduje uciążliwości dla podmiotu rynku finansowego;
- 4) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Rzecznika w postępowaniu, sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd;
- 5) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Rzecznika;
- 6) klient nie uiszczył opłaty, o której mowa w art. 38 ust. 1, i nie został z niej zwolniony.

Art. 37. Udział podmiotu rynku finansowego w postępowaniu jest obowiązkowy.

Art. 38. 1. W przypadku złożenia wniosku, o którym mowa w art. 36 ust. 1, klient uiszcza opłatę w wysokości 50 zł na rachunek Rzecznika.

2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Rzecznik może zwolnić klienta z obowiązku uiszczenia opłaty, o której mowa w ust. 1.

Art. 39. W toku postępowania Rzecznik zapoznaje podmiot rynku finansowego z roszczeniem klienta, przedstawia stronom postępowania przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz podejmuje działania mające na celu umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub przedstawia stronom propozycję rozwiązania sporu.

Art. 39a. Strony oraz inne osoby biorące udział w postępowaniu są obowiązane zachować w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane w jego trakcie.

Art. 40. W przypadku braku polubownego zakończenia postępowania, Rzecznik sporządza opinię, w której należy zawrzeć w szczególności ocenę prawną stanu faktycznego w przedmiotowym postępowaniu.

Art. 41. 1. Z przebiegu postępowania sporządza się protokół, w którym należy zawrzeć informacje dotyczące miejsca i czasu jego przeprowadzenia, imię, nazwisko (nazwę) i adresy stron, przedmiot sporu oraz informację o sposobie zakończenia sporu. Odpis protokołu doręcza się stronom w ciągu 7 dni od dnia jego sporządzenia.

2. Protokół, o którym mowa w ust. 1, stanowi dokument urzędowy w rozumieniu art. 244 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego.

3. Do protokołu, o którym mowa w ust. 1, załącza się opinię, o której mowa w art. 40, w przypadku jej sporządzenia.

Art. 42. Rzecznik podaje do publicznej wiadomości corocznie do dnia 31 marca dane statystyczne dotyczące przeprowadzonych postępowań zakończonych w roku poprzednim.

Art. 43. Minister właściwy do spraw instytucji finansowych określi, w drodze rozporządzenia:

- 1) sposób i formy prowadzenia postępowania, w tym sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania oraz wymiany informacji między stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową,
- 2) szczegółową treść wniosku o wszczęcie postępowania i niezbędne dokumenty, które należy dołączyć do wniosku,
- 3) szczegółowe kwalifikacje osób prowadzących postępowania oraz minimalny okres, na jaki upoważnienie jest udzielane,
- 4) termin na wyrażenie przez strony zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowanie się do niej

– mając na uwadze konieczność zapewnienia łatwego dostępu do postępowania, sprawnego rozwiązywania sporów oraz bezstronnego i niezależnego prowadzenia postępowania.

Rozdział 5

Przepisy zmieniające

Art. 44–53. (pominięte)

Rozdział 6

Przepisy dostosowujące, przejściowe i przepis końcowy

Art. 54. Rzecznik Ubezpieczonych z dniem wejścia w życie ustawy staje się Rzecznikiem Finansowym i rozpoczyna się jego czteroletnia kadencja.

Art. 55. Z dniem wejścia w życie ustawy Biuro Rzecznika Ubezpieczonych staje się Biurem Rzecznika Finansowego.

Art. 56. Z dniem wejścia w życie ustawy plan finansowy Biura Rzecznika Ubezpieczonych staje się planem finansowym Biura Rzecznika Finansowego.

Art. 57. Postępowania wszczęte i niezakończone toczące się przed Rzecznikiem Ubezpieczonych przed dniem wejścia w życie ustawy toczą się przed Rzecznikiem Finansowym.

Art. 58. Wnioski Rzecznika Ubezpieczonych złożone do Sądu Najwyższego przed dniem wejścia ustawy w życie uważa się za złożone przez Rzecznika Finansowego.

Art. 59. Z dniem wejścia w życie ustawy mienie Skarbu Państwa będące we władaniu Rzecznika Ubezpieczonych staje się mieniem Rzecznika Finansowego.

Art. 60. Należności i zobowiązania Rzecznika Ubezpieczonych z dniem wejścia w życie ustawy stają się należnościami i zobowiązaniami Rzecznika Finansowego.

Art. 61. 1. Pracownicy Biura Rzecznika Ubezpieczonych z dniem wejścia w życie ustawy stają się pracownikami Biura Rzecznika Finansowego.

2. Przepis art. 23¹ ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (Dz. U. z 2016 r. poz. 1666, 2138 i 2255 oraz z 2017 r. poz. 60 i 962) stosuje się odpowiednio.

Art. 62. 1. Rzecznik Ubezpieczonych, z dniem następującym po dniu ogłoszenia ustawy, pełni jednocześnie funkcję Pełnomocnika Prezesa Rady

Ministrów do spraw przekształcenia Biura Rzecznika Ubezpieczonych w Biuro Rzecznika Finansowego.

2. Zarządzenie Prezesa Rady Ministrów określi zakres zadań i środki niezbędne Pełnomocnikowi do ich realizacji.

Art. 63. (pominięty)⁴⁾

Art. 64. Ustawa wchodzi w życie po upływie 30 dni od dnia ogłoszenia⁵⁾, z wyjątkiem:

- 1) art. 62, który wchodzi w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia;
- 2) rozdziału 4, który wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2016 r.

⁴⁾ Zamieszczony w obwieszczeniu Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 22 listopada 2017 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. poz. 2270).

⁵⁾ Ustawa została ogłoszona w dniu 10 września 2015 r.